

## **Analisa Penerapan Etika *Customer Service* Nasabah Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis**

**Saifullah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Bengkalis, Indonesia  
saifullahnurbi@gmail.com

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Etika *Customer Service* Terhadap Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis. Penerapan Etika *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis di Tinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah KCP Bengkalis. Subjek dari penelitian ini adalah *Customer Service* dan nasabah di kantor Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah Penerapan Etika *Customer Service* Nasabah di Bank Syariah KCP Bengkalis. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari Observasi, Wawancara, Kuesioner (angket), dan Dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Dari hasil penelitian ini Penerapan etika *customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis dapat dilihat secara umum dapat dikategorikan baik. *Customer Service* berkemampuan dalam berkomunikasi, sopan dalam melayani nasabah. 2) namun masih terdapat juga kekeluhan dari nasabah, sehingga harus memaksimalkan lagi terutama dalam segi pelayanan, agar dikategorikan sangat baik

**Kata kunci:** *Penerapan Etika, Customer service, Nasabah*

### **Pendahuluan**

Perbankan merupakan lembaga keuangan terpenting bagi pembangunan suatu Negara. Hal ini disebabkan karena fungsi perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) sebagaimana ditegaskan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yakni bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Perkembangan perbankan syariah ditingkat internasional telah mendapat momentum sejak 1970-an. Perkembangan dimaksud secara umum mengambil dua pola. Pertama, mendirikan bank syariah berdampingan dengan bank konvensional (*dual banking system*) seperti yang terjadi di Mesir, Malaysia, Arab Saudi, Yordania, Kuwait, Bahrain, Bangladesh, dan Indonesia. Kedua, merestrukturisasi sistem perbankan secara keseluruhan sesuai dengan syariat Islam (*full fledged Islamic financial system*) seperti yang terjadi di Sudan, Iran, dan Pakistan. Peranan regulasi menjadi titik krusial dalam kedua

model tersebut karena seluruh inisiasi awal perbankan syariah dimulai dengan dukungan regulasi yang memadai.<sup>1</sup>

Bank Indonesia memberikan kesempatan kepada para investor untuk membuka bank syariah secara penuh, mengkonversi bank konvensional secara utuh menjadi bank syariah, mendirikan Unit Usaha syariah didalam bank konvensional dengan beberapa alternatif, antara lain membuka suatu kantor cabang yang beroperasi secara syariah, mengkonversi salah satu kantor cabang konvensional untuk beroperasi secara syariah, atau mengkonversi dan meningkatkan kantor cabang pembantu konvensional menjadi kantor cabang syariah. Pada opsi konversi tidak disyaratkan penambahan modal tertentu dan hanya memperoses suatu perizinan untuk menjadi bank syariah. Apabila akan melakukan pemisahan (*spin off*) menjadi bank syariah secara penuh disyaratkan memiliki modal minimal Rp, 500 miliar dan dalam satu tahun harus menambah modalnya menjadi Rp. 1 triliun. Selain itu, dalam pengajuan perizinan *spin off* juga terdapat dua perizinan yang harus dipenuhi, yaitu izin prinsip dan izin usaha. Sesuai amanat UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, unit usaha syariah (UUS) diwajibkan untuk memisahkan diri dari bank induknya (*spin off*) paling lambat 15 tahun setelah UU disahkan yaitu tahun 2023, atau ketika nilai asetnya telah mencapai 50 persen dari bank induk.<sup>2</sup>

Lembaga keuangan syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip islam, syariah dan teradisinya kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Adapun yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan dan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Prinsip syariah yang dianuti lembaga keuangan syariah dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan universalitas (*Rahmatan lil, alamin*).<sup>3</sup>

Menurut Ahmad Bank syariah mempunyai banyak keunggulan karena tidak hanya berdasarkan pada syariah saja sehingga transaksi dan aktivitasnya menjadi halal, akan tetapi sifatnya yang terbuka tidak mengkuhhususkan diri bagi nasabah muslim, tetapi juga non muslim. Hal ini membuktikan bahwa bank syariah membuka peluang yang sama terhadap semua nasabah dan tidak membedakan asal usul nasabah. Akan tetapi perbankan syariah masih banyak mempunyai kendala, antara lain masih banyak masyarakat yang tidak berani untuk menabung di bank syariah dikarenakan minimnya pemahaman masyarakat soal prinsip-prinsip sistem ekonomi islam di dunia perbankan syariah. Ini merupakan tantangan yang harus diselesaikan bagi perbankan syariah.<sup>4</sup>

Ada pun Penerapan prinsip etika bisnis Islam dalam praktik perbankan syariah merupakan persyaratan mutlak yang harus dipenuhi menurut tuntunan syariat agama Islam dan sebagai identitas pembeda antara bank syariah dengan bank konvensional sehingga apabila perbankan syariah tidak menerapkan prinsip etika bisnis Islam secara

---

<sup>1</sup> Buku, Khotibul Umam & Veri Antoni, *CORPORATE ACTION PEMBENTUKAN BANK SYARIAH (AKUISISI, KONVERSI, DAN SPIN-OFF)*, 2018, hal.1

<sup>2</sup> Buku, DR. Andri Somitra M.A, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, 2016, hal.57

<sup>3</sup> Ibid., hal. 33

<sup>4</sup> Jurnal, Shiliha, Emila. "Pengaruh Pandangan Islam, Pelayanan Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Di Bank Syariah Islam (BSI) CABANG LAHAT." *MOTIVASI* 7.1 (2022): hal.,16.

memadai maka akan kehilangan nilai lebih yang dimilikinya bila dibandingkan dengan bank konvensional, dan pada akhirnya dapat mengancam kelangsungan hidup perbankan syariah di masa depan<sup>5</sup>

Menurut Kasmir, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah. Menurut Moenir, *customer service* adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berdasarakan faktor materialnya melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak-haknya<sup>6</sup>.

Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis adalah bank yang menerapkan pelayanan islami, bagi nasabah atau calon nasabah. Subjek atau perilaku yang berperan sangat peniting dalam memberikan pelayanan islami yaitu *customer service*. Oleh karena itu peran *customer service* sangat penting dalam kegiatan bisnis. Bukan hanya memberikan pelayanan kepada nasabah tetapi juga memberikan solusi ketika nasabah memiliki masalah dengan jasa yang diteruskan. Dengan tujuan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah maka semakin berdampak positif terhadap kemajuan perusahaan. Adapun etika *customer service* dalam melayani nasabah yaitu: 1) Budaya menyapa; 2) pahami esensi layanan; 3) ciptakan interaksi yang berkesan; 4) memiliki kemampuan; 5) menjaga kerahasiaan data nasabah; 6) menerima keleluhan nasabah.

Pada dasarnya Bank Syariah Indonesia Kabupaten Bengkalis sudah menerapkan etika bisnis dengan baik, namun seperti lembaga keuangan pada umumnya Bank Syariah Indonesia. Bengkalis juga tidak terlepas dari kelemahan dan kekurangan salah satunya pada pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa nasabah yang peneliti wawancarai bahwa dibutuhkan upaya peningkatan terhadap sistem pelayan *Customer service*. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa masih ada keluhan dari nasabah dalam sistem pelayanan. Adapun permasalahan yang dihadapi *customer service* dalam sehari-hari bertemu dengan berbagai karakter nasabah yaitu, ada nasabah yang pemarah, tidak sabar, dan tidak mau mendengarkan masukan dari *customer service*, namun *customer service* tetap bersikap ramah dalam keadaan apapun. Walaupun nasabah menggunakan nada tinggi namun *customer service* tetap menenangkan nasabah dengan menggunakan kata-kata positif atau dengan nada rendah demi kenyamanan dan kepuasan nasabah. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mempelajari secara mendalam fenomena atau permasalahan terkait Etika *Customer Service* KCP Bengkalis oleh karna itu peneliti melakukan penelitian dengan judul **"Analisa Penerapan Etika *Customer Service* Nasabah Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis"**.

<sup>5</sup>Jurnal Afrida Putritama, *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah*, Vol. 7, No 1 Tahun 2018, hal-3.

<sup>6</sup> Pepen pendi, *Sukses Menjadi Pamugari*, 2020, hal., 310

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami fenomena secara mendalam pada kondisi alamiah. Lokasi penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis, dengan waktu penelitian pada Januari–Mei 2023.

Subjek penelitian terdiri dari *customer service* dan nasabah, sedangkan objek penelitian adalah analisis penerapan etika pelayanan *customer service*. Populasi penelitian meliputi 1 *customer service* dan 1.889 nasabah, dengan sampel sebanyak 1 *customer service* dan 284 nasabah yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling*.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur dan dokumen terkait.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, kuesioner dengan skala Likert, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta didukung oleh analisis kuantitatif sederhana berupa perhitungan persentase untuk data kuesioner.

## Hasil dan Pembahasan

Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia memiliki peluang yang sangat besar untuk menjadi pelopor dalam pengembangan industri keuangan syariah. Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap produk halal serta dukungan kuat dari berbagai pemangku kepentingan menjadi faktor utama dalam memperkuat ekosistem industri halal di Indonesia, termasuk sektor perbankan syariah. Bank syariah sendiri berperan penting sebagai penggerak dan fasilitator dalam berbagai aktivitas ekonomi yang berada dalam ekosistem industri halal.

Dalam perkembangannya, industri perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan selama kurang lebih tiga dekade terakhir. Hal ini terlihat dari inovasi produk, peningkatan kualitas layanan, serta perluasan jaringan yang terus berkembang dari tahun ke tahun dengan tren yang positif. Bahkan, upaya percepatan penguatan industri ini juga tercermin dari berbagai aksi korporasi yang dilakukan oleh bank-bank syariah, termasuk yang berasal dari bank BUMN seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Puncaknya, pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, ketiga bank tersebut resmi bergabung menjadi satu entitas, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini bertujuan untuk mengoptimalkan keunggulan masing-masing bank sehingga mampu menghadirkan layanan yang lebih lengkap, memperluas jangkauan layanan, serta memperkuat permodalan. Dengan dukungan sinergi dari induk perusahaan (Bank Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI diharapkan mampu bersaing di tingkat global.

Merger tersebut merupakan langkah strategis dalam menghadirkan bank syariah kebanggaan umat yang diharapkan dapat menjadi motor penggerak baru bagi pembangunan ekonomi nasional serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, keberadaan Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah perbankan syariah di

Indonesia yang modern, inklusif, universal, dan membawa nilai rahmatan lil 'alamin bagi seluruh alam.

Berdasarkan hasil wawancara dan angket, etika *customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis secara umum sudah tergolong baik dalam beberapa aspek utama, seperti mengenal nasabah, memahami kebutuhan nasabah, menjaga kerahasiaan data, melayani dengan sopan, serta mengucapkan terima kasih. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan cukup positif dan mampu memberikan kesan baik kepada nasabah.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal penyampaian informasi produk, penanganan keluhan nasabah, sikap ramah seperti senyum dan keramahan pelayanan, serta penerimaan terhadap keluhan nasabah yang masih dinilai kurang optimal oleh sebagian responden. Dengan demikian, meskipun secara umum etika pelayanan sudah baik, peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan agar dapat mencapai kategori sangat baik secara menyeluruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika *customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis belum sepenuhnya optimal. Beberapa aspek pelayanan telah berjalan baik, seperti kemampuan mengenal dan memahami kebutuhan nasabah, menjaga kerahasiaan data, serta kebiasaan mengucapkan terima kasih yang memberikan kesan positif dan meningkatkan kepercayaan nasabah.

Namun, masih terdapat kelemahan pada beberapa indikator penting, seperti kemampuan menginformasikan produk, pelayanan hingga tuntas, sikap ramah dan tidak berprasangka negatif, serta kemampuan menerima dan menangani keluhan nasabah yang dinilai kurang baik oleh sebagian besar responden.

Secara keseluruhan, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi komunikasi, empati, dan pemahaman produk agar pelayanan *customer service* dapat mencapai standar pelayanan prima.

Berdasarkan analisa dari etika *customer service* terhadap nasabah, penelitian ini mendapatkan hasil yang signifikan. Selanjutnya data dari angket direkapitulasikan kedalam tabel secara keseluruhan untuk mengetahui hasil akhir dari angket tersebut.

Berdasarkan nilai rata-rata etika *customer service* terhadap nasabah, diperoleh skor sebesar 2,86. Nilai ini menunjukkan bahwa etika pelayanan *customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis secara umum berada dalam kategori baik. Namun demikian, jika ditelaah lebih rinci berdasarkan hasil kuesioner, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Sebagian responden menyatakan bahwa penyampaian informasi mengenai produk belum optimal, sehingga nasabah kurang memahami produk yang ditawarkan. Selain itu, terdapat pula keluhan terkait pelayanan dalam menanggapi dan menerima pengaduan nasabah yang dinilai masih kurang memuaskan.

Berdasarkan hasil konsioner etika *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis dalam perspektif islam sudah dikategorikan baik, namun untuk lebih memaksimalkan agar menjadi sangat baik, maka perlu ada evaluasi dalam pelayanan dalam syariat islam yang harus lebih diperhatikan lagi terutama dalam segi pelayanan. Sebagaimana dalam ayat al-quran surah al-imran ayat 159. Menurut Imam Ismail bin Umar Al-Quraisy bin Katsir Al- Bashri Ad-Dimasyqi, atau dikenal Ibnu Katsir dalam tafsir Ibnu

Katsir menjelaskan bahwa ayat tersebut ditujukan kepada rosulullah, mengingatkan atas karunia yang diberikan kepadanya dan kepada orang-orang beriman, tat kala allah menjadikan hati beliau lembut kepada umatnya yang mengikuti perintah dan meninggalkan larangannya serta menjadikan beliau bertutur kata baik kepada mereka. Dan adapun ayat yang menegaskan tentang pelayanan dalam suatu pekerjaan sebagaimana disebutkan dalam Q.S At-Taubah ayat 105.

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ١٠٥

Artinya : *“Dan katakanlah, bekerjalah kamu, maka allah akan melihat pekerjaan mu begitu juga rosulnya dan orang-orang mukmin dan kamu akan dikembalikan kepada allah yang mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”*

Menurut Hasbi Ash- Shiddieqy menafsirkan bahwa tujuan berkerja (beramal) bagi seorang muslin menjadi 4 yaitu tujuan dunia, akhirat, diri sendiri dan umat. Setiap pekerjaan tersebut akan mendapatkan balasannya baik dunia maupun diakhirat. Tujuan pelayanan di dalam bank paling mulia adalah ketika pelayanan tersebut berorientasi ukhrawi. Selain itu, ayat diatas menunjukan betapa besarnya pengawasan terhadap segala pekerjaan ketika menjalankan fungsi pelayanan kepada bank, diakan senangtiasa diawasi oleh allah swt dan orang-orang mukmin disekitarnya. Sehingga pekerjaan tersebut akan dimintai pertanggung jawaban oleh allah dan orang-orang mukmin sebagai konsekuensi pengawasan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dikatakan Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis sudah menerapkan pelayanan yang baik *customer service* berkemampuan dalam berkomunikasi, dan sopan satun, akan tetapi di Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis harus lebih memaksimalkan lagi terutama pada segi pelayanan, agar dikategorikan sangat baik oleh nasabah, sehingga dapat dikatakan sesuai dengan prinsip syari'ah.

## Kesimpulan

Etika *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkalis secara umum dikategorikan baik, *Customer Service* berkemampuan dalam berkomunikasi, sopan satun, namum masih terdapat juga kekeluhan dari nasabah, sehingga harus memaksimalkan kan lagi terutama dalam segi pelayanan, agar dikategorikan sangat baik.

Penerapan etika *Customer Service* hendaknya berlandaskan dengan nilai keislaman, berlaku baik dengan orang lain, melayani nasabah dengan sepenuh hati dan menerapkan prinsip-prinsip islam dalam praktek sesuai dengan kaidah ekonomi islam bahwasanya interaksi sesama muslim merupakan cerminan muamalah tersebut.

## Daftar Pustaka

- Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2018)
- Andri Somitra M.A, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, 2016
- Asmawati Burhan, S.S.T.,S,A.P. ETKA UMUM, 2019
- Baidowi, Aris , “ Etika bisnis perspektif islam.” *Jurnal Hukum Islam* (2011).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2018)
- Dimas Irawan Ihya, dkk, *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi: Analisis Pengalaman Pengguna pada Website Program Studi Ilmu Komunikasi Visual Universitas Dian Nuswantoro*, Volume 7, No. 1, 2021
- Hudiarini, Sri. “ Pentertaan etika bagi masyarakat akademikdikalangan di dunia pendidikan tinggi” . *Jurnal moral masyarakatan* 2.1 ( 2017 )
- Juliansyah Noor, *Motodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup,2012)
- Jafrida Putritama , *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah*, Vol. 7, No 1 Tahun 2018
- Shiliha, Emila. "Pengaruh Pandangan Islam, Pelayanan Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Di Bank Syariah Islam (BSI) CABANG LAHAT." *MOTIVASI* 7.1 (2022):
- Ketut Widana, *Technopreneurship Panduan Bisnis Berbasis Teknologi*, 2020
- Khotibul Umam & Veri Antoni, *CORPORATE ACTION PEMBENTUKAN BANK SYARIAH (AKUISISI, KONVERSI, DAN SPIN-OFF)*,2018
- Muylana, Rahmat, “ penanaman etila lingkungan melalui sekolah peduli dan berbudayaan lingkungan” *Jurnal Tabularasa* 6.2 ( 2009 )
- Nur Eliza, “Penerapan Etika Customer Service Di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang”(2017)
- Pepen pendi, *Sukses Menjadi Pamugari*,2020,
- Rachmat Morado Sugiarto, *Model Pembelajaran Sains melalui Ayat-Ayat Pencipta an Manusia dalam Perspektif Syeikh Nawawi Banten*, (Yogyakarta: Maghza Books, 2015)
- Rahmat, Biki Zulfikri. “Corporate social responsibility dalam perspektif etika bisnis islam.” *Amwaluna: Jurnal Dan Keuangan syariah* 1.1 ( 2017 )
- Raja, Edward Alezandro Lbn, and Togu Harlen Lbn Raja. “ pentingnya menjaga etika dalam berbisnis pada Desa Tombok Parsaoran Nauli, Kec. Simanimdo, Kab-Samori. “ *Jurnal mitra pengabdian farmasi* 1.3 ( 2022 )

Rukiyati, Dkk, *Etika Pendidikan*, Yogyakarta, Agustus 2018

Tiara Purnama Sari, *Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan*, Diss. IAIN Bengkulu, 2021

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta, 20 Mei 2017)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2017)

Tiara Purnama Sari, *Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan*. DISS. IAIN Bengkulu, 2021.

Zakiah, Makhsushi. " IMPEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM PADA BISNIS SEMANIS DI SITINONDO. " *Al-idarah : Jurnal manajemen dan bisnis islam* 2.2 ( 2021 )